ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЛОМБАРДУ ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

* 1. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД має **наступні права:**
     1. відмовити у розгляді Звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
     2. відмовити у розгляді повторного Звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також Звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також Звернення особи, визнаної судом недієздатними;
     3. самостійно встановлювати строк розгляду Звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду Звернень, визначених законом;
     4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд Звернення;
     5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду Звернення по суті поставлених питань;
     6. має інші права, визначені законом.
  2. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД має **наступні обов’язки:**
     1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;
     2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану відповідь;
     3. скасовувати або змінювати оскаржувані відповіді у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
     4. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
     5. письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
     6. вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
     7. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
     8. не допускати безпідставної відмови у розгляді заяв чи скарг;
     9. особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати хід цієї роботи.
  3. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ щодо подання та розгляду Звернень заявники мають **наступні права:**
     1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу;
     2. знайомитися з матеріалами перевірки;
     3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті, який розглядає заяву чи скаргу;
     4. користуватися послугами адвоката або представника, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
     5. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
     6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.
  4. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ щодо подання та розгляду Звернень заявники мають **наступні обов'язки:**
     1. належним чином оформляти Звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;
     2. зазначати у Зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім’я, по батькові, а також місце проживання;
     3. чітко викладати у Зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
     4. вказувати коректну дату Звернення;
     5. у разі, якщо Звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості - вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається Звернення;
     6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.
  5. Споживачі фінансових послуг мають право подати до ЛОМБАРДУ Звернення з питань дотримання ним (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.